

ירושלים, ח' טבת, תשע"ד
11 דצמבר, 2013

**הבהרה: פרוטוקול ועדת המכרזים אינו מהווה התקשרות או התחייבות להתקשרות כלפי מאן דהוא.
התקשרות תיעשה אך ורק על ידי הוצאת הזמנה ו/או הסכם חתומים על ידי מורשי החתימה המוסמכים
לחייב את המדינה.**

פרוטוקול ועדת מכרזים מיום 11.12.2013
פרוטוקול מס' 53/13

נוכחים: מר אהרון אזולאי, המנהל הכללי, יו"ר (לא נכח ומאשר בחתימתו את ההחלטה להלן)
עו"ד סורל הרלב, היועץ המשפטי, משקיף
רו"ח שי מילמן, סגן חשב המשרד, חבר
מר יגאל פחימה, מרכז נכסים ולוגיסטיקה, חבר
גבי קרינה קליגר, ראש תחום תקציבים, חברה (לא נכחה ומאשרת בחתימתה את
ההחלטה להלן)
עו"ד עמית יובל קורנבלום, העוזר ליועץ המשפטי (בפועל), חבר
גבי שרה זילברשטיין היפש, ראש תחום פניות ציבור, משקיפה (טלפונית)
מר יהודה שפירא, ראש מטה לשכת מנכ"ל, משקיף
מר נדב פרלוב, סטודנט תקציבים, משקיף
גבי מיטל בן נון, מרכזת ועדת מכרזים

מרכז פניות לציבור האזרחים הוותיקים – מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימלי
בהתקשרות עם חברת בזק אונליין בע"מ

מצ"ב בקשתה של גבי שרה זילברשטיין היפש, ראש תחום פניות ציבור, האחראית על
ההתקשרות.

המשרד התקשר בהסכם מיום 15.10.2012 עם חברת בזק אונליין בע"מ (להלן – בזק), הזוכה
במכרז פתוח מס' 2/12 להפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים (להלן –
המרכז). תקופת ההתקשרות נקבעה לשנתיים עם אופציות להאריך את ההתקשרות בתקופות של
עד שלושים ושישה חודשים נוספים. היקף ההתקשרות עם בזק נקבע לסך של עד 16 מלשי"ח
(לתקופה של שנתיים, לא כולל האופציות). בזק החלה להפעיל את המרכז החל מחודש דצמבר
2012.

בסיומה של שנת 2012 ולאחר ביצוע התחשבוניות מול אגף תקציבים במשרד האוצר לא ניתן היה
להקצות את התקציב הנדרש על סך 16 מלשי"ח, ולכן תוקן ההסכם עם בזק כך שגובה התמורה
המקסימאלי הכולל שישולם לבזק לא יעלה על סך של 4 מלשי"ח כולל מע"מ, כאשר למשרד
שמורה האופציה להגדיל את הסכום התמורה המקסימאלי ל- 8 מלשי"ח לשנה.

ועדת המכרזים החליטה בישיבתה מיום 24.4.2013 (פרוטוקול 18/13) לאשר, בכפוף לקבוע
בפרוטוקול, את מימוש האופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי, כך שזה יעמוד על סך של
6.5 מלשי"ח (כולל מע"מ), וזאת נוכח העובדות והפרטים שהוארו בהרחבה בישיבה הנ"ל. בהתאם
לכך בוצע תיקון נוסף בהסכם עם בזק, לפיו גובה התמורה המקסימאלי הכולל שישולם לבזק לא
יעלה על סך של 6.5 מלשי"ח כולל מע"מ, ולמשרד שמורה האופציה להגדיל את סכום התמורה
המקסימאלי לעד 8 מלשי"ח (כולל מע"מ) לשנה.

ועדת המכרזים החליטה ביום 27.8.2013 (פרוטוקול 33/13, המצ"ב) לאשר את מימוש האופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי, כך שזה יעמוד על סך של 10 מלש"ח (כולל מע"מ) לפי החישוב הבא: הסכום הדרוש לביצוע של יתרת השנה הראשונה – 7.2 מלש"ח ובנוסף 2.8 מלש"ח עבור התקופה שעד סוף ינואר 2014, כאשר מועד זה נקבע לאור הרצון של המשרד שהתחייבויותיו יחפפו עד כמה שניתן לשנה קלנדרית בשל האופן שבו נמדדת יכולת הביצוע של המשרד. בהתאם להחלטות הני"ל מימש המשרד אופציה כאמור לעיל עם אופציה להגדלת סכום ההתקשרות המקסימאלי ל-16 מלש"ח, כפי שנקבע במקור.

גבי זילברשטיין היפס מציינת בבקשתה כי בנוסף לפעילויות השוטפות אותן מבצע המרכז, כגון: ביצוע בירור זכויות לאזרחים ותיקים הפונים למרכז, שליחת מכתבים לציבור האזרחים הוותיקים העומדים לפני גיל פרישה במסגרת ההכנה לפרישה, יידוע אזרחים ותיקים על זכאותם לקבלת הנחה בחשבון החשמל ועוד, המרכז נותן מענה לגבי פרויקטים שונים של המשרד, כגון: פרויקט "והגדת לבנד", קמפיין להעלאת המודעות למחלת האלצהיימר ומחלות הדמנציה, פרויקט "לעד", ועתה פועלים במשרד להעביר למוקד החל משנת 2014 את הטיפול בפניות הציבור בכל הקשור לפרויקט להשבת רכוש יהודי מחו"ל (פרויקט HEART).

גבי זילברשטיין היפס מעדכנת בבקשתה כי במהלך החודשים ינואר – נובמבר 2013 התקבלו במרכז כ-84,000 פניות, והחל מחודש דצמבר 2012 פנו למרכז כ-60,000 אזרחים ותיקים, כאשר מתוכם כ-36,000 פונים חדשים (שלא פנו בעבר למרכז). מצ"ב דו"ח נתונים על פעילות המרכז. כמו כן מציינת גבי זילברשטיין היפס בבקשתה כי נכון לסוף חודש נובמבר 2013 סך התקציב שנוצל לטובת עבודת המרכז עומד על סך של כ-8.5 מלש"ח, המהווים כ-85% מסכום התמורה המקסימאלי, כפי שנקבע בישיבת ועדת מכרזים מיום 3.9.2013 (העומד על סך 10 מלש"ח).

גבי זילברשטיין מציינת כי הקצאת חלק מהכספים בלבד יצר אצל בוק חוסר ודאות, דבר שעלול לפגוע בשירות מה עוד שמדובר בפרויקט ליבה של המשרד. גבי קליגר מציינת כי לקראת תום שנת הכספים הנוכחית נוצרה האפשרות הכספית להגדיל את התחייבות המשרד למלוא המחויבות המקורית של המשרד ועל כן מבוקש כי ועדת המכרזים תיתן את דעתה לאפשר את מימוש האופציה במסגרת ההסכם עם בוק באופן אשר יבטיח פעילות רציפה ומיטבית של המרכז לאורך זמן.

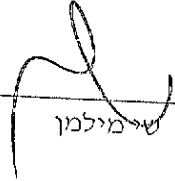
מנכ"ל המשרד מבקש להדגיש כי על אף ההחלטה לממש את האופציה כבר עתה המשרד מתעתד להמשיך ולבחון את האופן המיטבי ביותר להפעלת הפרויקט באופן אשר יהלום את האופן שבו נמדדת יכולת הביצוע של המשרד.

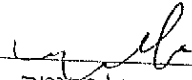
ועדת המכרזים סבורה כי הואיל והמרכז מטפל בכ-7,700 פניות במוצע לחודש והואיל ומדובר בפעילות ליבה של המשרד, על מנת להבטיח פעילות שוטפת ואיכותית של המרכז יש לממש את האופציה להגדלת היקף התמורה המקסימאלי של המרכז כמבוקש.

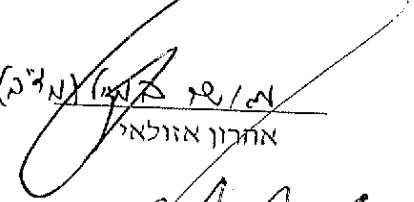
ועדת המכרזים מנחה את גבי זילברשטיין היפס כי באחריותה לעקוב אחר מימוש סכום התמורה המקסימאלי של המרכז ובמידת הצורך לעדכן מראש ומבעוד מועד את ועדת המכרזים על כך שסך התמורה המקסימאלי מגיע ל-75% ו-90% מסכום התמורה המקסימאלי שהמשרד הקצה לטובת פעילות המרכז, כמפורט לעיל. ההחלטה כפופה לכך שכל האישורים התקציביים הנדרשים התקבלו בידי ראש תחום תקציבים.

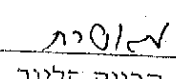
הוחלט: בהתאם לתקנה 3ג (א) לתקנות חובת המכרזים - לאשר מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי הקבוע בהסכם עם חברת בזק און ליין בע"מ, כך שסכום התמורה המקסימאלי יגדל ב - 6,000,000 ש"ח (כולל מע"מ) ויעמוד על סך של 16,000,000 ש"ח (כולל מע"מ) לכל תקופת ההסכם, כפי שנקבע במקור במכרז.

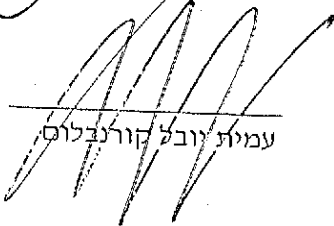
תקנה תקציבית


שיי מילמן

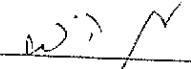

יגאל פוזימה


אהרון אזולאי (מל"ב)


קרינה קליגר (מל"ב)


עמית יובל קורנבלום

חתימת הגורם המקצועי האמון על ההתקשרות:


שרה זילברשטיין היפש

עמית יובל קורנבלום

מאת: אהרון אזולאי
נשלח: יום רביעי 11 דצמבר 2013 18:22
אל: עמית יובל קורנבלום
עותק: יהודה שפירא; סורל הרלב; אורית בקר
נושא: Re: פרוטוקול ישיבת ועדת מכרזים מיום 11.12.13 - מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה עם חברת בזק און ליין

מאשר

נשלח מה- iPhone שלי

ב-11 בדצמ 2013, בשעה 17:42, "עמית יובל קורנבלום" <AMITK@pmo.gov.il> כתב/ה:

יהודה שלום,

אודה לסיועך בהחתמת המנכ"ל על ההודעה למימוש אופציה עם בזק המצ"ב.

עמית י.

From: עמית יובל קורנבלום
Sent: Wednesday, December 11, 2013 5:07 PM
To: זילברשטיין-היפש; מיטל בן נון אהרון אזולאי; שי מילמן; יגאל פחימה; קרינה קליגר; שרה
Cc: סורל הרלב; אורית בקר; יהודה שפירא; עירית גוטמן
Subject: פרוטוקול ישיבת ועדת מכרזים מיום 11.12.13 - מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה עם חברת בזק און ליין

ערב טוב,

בהמשך לישיבת ועדת מכרזים מהיום (11.12.2013) מצ"ב להערותיכם/אישורכם טיוטת פרוטוקול בנושא "מרכז לפניית ציבור האזרחים הוותיקים – מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימלי בהתקשרות עם חברת בזק אונליין בע"מ".

מיטל – לאחר קבלת אישור חברי הוועדה לנוסח הפרוטוקול אנא החתימי אותם ואת שרה על הפרוטוקול.

עמית י.

<pdf.הודעה על מימוש אופציה - בזק 16 מלשח - חתום על ידי שי>

עמית יובל קורנבלום

מאת:
נשלח:
אל:

עותק:
נושא:

קרינה קליגר
יום רביעי 11 דצמבר 2013 17:20
עמית יובל קורנבלום; אהרון אזולאי; שי מילמן; יגאל פחימה; קרינה קליגר; שרה זילברשטיין-היפש; מיטל
בן נון
סורל הרלב; אורית בקר; יהודה שפירא; עירית גוטמן
השב: פרוטוקול ישיבת ועדת מכרזים מיום 11.12.13 - מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה עם חברת
בזק און ליין

מאשרת
קרינה

----- הודעה מקורית -----

<AMITK@pmo.gov.il> מאת: עמית יובל קורנבלום

(GMT+02:00) תאריך: 17:06 11/12/2013

יגאל פחימה, <shaim@pmo.gov.il> שי מילמן, <AHARONA@pmo.gov.il> אל: אהרון אזולאי

<igalp@pmo.gov.il>, <KarinaK@pmo.gov.il> קרינה קליגר, <sara.Silberstein-

<meitalb@pmo.gov.il> מיטל בן נון, <hipsch@pmo.gov.il>

יהודה שפירא, <oritb@pmo.gov.il> אורית בקר, <sorelH@pmo.gov.il> עותק: סורל הרלב

<IritG2@pmo.gov.il> עירית גוטמן, <Yehudash@pmo.gov.il>

נושא: פרוטוקול ישיבת ועדת מכרזים מיום 11.12.13 - מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה עם חברת בזק און ליין

ערב טוב,

בהמשך לישיבת ועדת מכרזים מהיום (11.12.2013) מצ"ב להערותיכם/אישורכם טיוטת פרוטוקול בנושא "מרכז לפניות ציבור
האזרחים הוותיקים – מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימלי בהתקשרות עם חברת בזק אונליין בע"מ".

מיטל – לאחר קבלת אישור חברי הוועדה לנוסח הפרוטוקול אנא החתימי אותם ואת שרה על הפרוטוקול.

עמית יובל



המשרד לאזרחים ותיקים

י' טבת, תשע"ד
9 דצמבר, 2013

לכבוד
ועדת מכרזים

שלום רב,

הנדון: תקציב מוקד *8840

בתאריך 15.10.2012 נחתם הסכם עם חברת "בזק און ליין" להפעלת המרכז לפניות ציבור - מוקד *8840 של המשרד לאזרחים ותיקים. ההתקשרות נקבעה לשנתיים עם אופציות להארכה. היקף התקציב שנקבע בהסכם המקורי הוא בסך של עד 16 מלש"ח לשנתיים.

בשל אילוצי תקציב המדינה וביצוע התחשבויות מול משרד האוצר, תוקן ההסכם עם "בזק און ליין" כך שגובה התקציב יעמוד על 4 מלש"ח לשנה עם אופציה להגדלת הסכום ל- 8 מלש"ח לשנה. לאחר תיקון נוסף אושר תקציב של 6.5 מלש"ח לשנה עם אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי ל- 8 מלש"ח לשנה. בוועדת מכרזים מיום 27.8.2013 הוחלט לאשר כי סכום התמורה המקסימאלי יעמוד על 7,200,000 ₪ לשנה. בנוסף, אושר להקצות סך של 2,800,000 ₪ לטובת פעילות המוקד בתקופה של 14.10.2013 - 31.1.2014 עם אופציה להגדלת הסכום לסכום ההתקשרות המקורי בסך 16 מלש"ח.

המוקד כיום מהווה השער של המשרד בכל נושא ונושא שהמשרד עוסק בו. המוקד תומך, מלווה ולוקח חלק פעיל בכל הפעילות המשרדית והפרויקטים השונים.

הפעילות השוטפת של המוקד כוללת בין השאר: מתן מענה לפניות הציבור בנושאים שונים לאזרחים ותיקים ולבני משפחה, ביצוע בירור זכויות לאזרחים ותיקים שפונים למוקד, מתן מידע אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעים לאזרחים ותיקים, ביצוע פעילות של שיחור חוץ והגעה למרכזים, למועדונים, לדיורים מוגנים ולמסגרות השונות ברשויות המקומיות, שליחת מכתבים לאזרחים שנה לפני גיל הפרישה במסגרת פרויקט הכנה לפרישה, יידוע אזרחים ותיקים על זכאותם לקבלת הנחה בחשמל בשיחות יוצאות ועוד.

בנוסף לפעילות השוטפת שפירטנו לעיל, המוקד נותן מענה לפרויקטים השונים של המשרד, למשל: פרויקט "והגדת לבנד", מועדון הצרכנות "ותיקים ונהנים", פרויקט המתנדבים / התנדבות בקהילה, מבצע "סבא סרט" שבוצע במסגרת מועדון הצרכנות, קמפיין דימנציה ואלצהיימר, פרויקט לעד, פרויקט לדורות, פרויקט HEART אשר בימים אלה מועבר לטיפולו של המוקד ועוד. יצוין עוד כי בעקבות פתיחת מועדון הצרכנות של המשרד וטיפולו של המוקד ברישום האזרחים הוותיקים, הגיעו למוקד פונים חדשים שמעולם לא פנו אלינו בעבר.

נתונים - 2013

בשנת 2013 בחודשים ינואר - נובמבר 2013 התקבלו 84,954 פניות.
סך מספר הפונים למוקד מיום 11.12.2012 (היום בו החל המוקד לפעול באמצעות "בזק און ליין") ועד היום - 60,552.
מספר הפונים החדשים בשנת 2013: 36,643.
ממוצע הפניות לחודש עומד על 7,723.

נתונים 2008-2013

מספר הפונים מאז הקמת המוקד ב- 2008 ועד היום: מעל 300,000 אזרחים ותיקים.
130,000 ניצולי שואה פנו למוקד ממאי 2008 ועד היום.
מספר הפניות למוקד מאז הקמת המוקד ב-2008 ועד היום - מעל ל 650,000.

מצורף סיכום הנתונים אודות פניות למוקד לשנת 2013, על פי חודשים ובציון אירועים ופרויקטים של המשרד שטופלו על ידי המוקד.



המשרד לאזרחים ותיקים

להלן סך התקציב שנוצל:

מוקד 8840*	
ספק: בזק און ליין	
דצמבר 2012 - דצמבר 2013	
98,296.71	דצמ-12
499,613.82	ינו-13
556,188.96	פבר-13
12,771.72	פברואר 2013 מועדון צרכנות
776,726.19	מרץ-13
63,502.92	מרץ 2013 מועדון צרכנות
735,539.27	אפר-13
28,913.04	אפריל 2013 מועדון צרכנות
818,711.36	מאי-13
12,640.68	מאי 2013 מועדון צרכנות
816,612.40	יוני-13
4,984.32	יוני 2013 מועדון צרכנות
854,615.26	יולי-13
798,672.52	אוג-13
783,854.27	ספט-13
860,911.30	אוק-13
762,648.55	נוב-13
	דצמ-13
8,485,203.29	סה"כ תקציב שנוצל
7,200,000 ₪	סה"כ הסכום שהקצה המשרד
2,800,000 ₪	תוספת תקציב שהוקצה לתקופה 14.10.2013 - 31.1.2014
10,000,000 ₪	סה"כ תקציב שאושר
84.85%	אחוז מימוש




המשרד לאזרחים ותיקים

נזכיר כי בתוכנית העבודה שהוגשה לשנת 2014 התקציב שבקשנו לצורך הפעלת המוקד הוא 10 מלשי"ח לשנה, וזאת מהסיבות שנמנו לעיל - פעילות שוטפת ענפה, טיפולו של המוקד בפרויקטים נוספים של המשרד והיותו חלק מפעילות הליבה של המשרד.

לאור הפעילות הרחבה של המוקד ומאחר ופעילות זו צפויה להימשך ואף לגדול, מבוקש בזאת לאשר כי תקציב המוקד יוגדל כך שסכום התמורה המקסימאלי יעמוד על סך של 16 מיליון ₪ לשנתיים כפי שנקבע במקור במכרז ובהסכם המקורי.

בברכה,


שרה זילברשטיין-היפּש
ר' תחום פניות ציבור, מיצוי זכויות
המשרד לאזרחים ותיקים



ירושלים, ט"ו טבת, תשע"ד
18 דצמבר, 2013

לכבוד
יו"ר ועדת מכרזים

הנדון: התקשרות בנושא הפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד

1. נושא ההתקשרות והצורך בה:

המשרד מפעיל משנת 2008 את מרכז פניות הציבור - מוקד *8840. הספק הראשון שזכה במכרז והפעיל את המוקד ממאי 2008 ועד אמצע דצמבר 2012 היה "בינת סמך". במהלך השנים התקציב היה 8 מיליון ₪ לשנה. בשנת 2012 זכתה חברת "בזק און ליין" במכרז להפעלת המוקד והחלה להפעיל את המוקד באמצע חודש דצמבר 2012.

בתאריך 15.10.2012 נחתם הסכם עם חברת "בזק און ליין" להפעלת המרכז לפניות ציבור - מוקד *8840 של המשרד לאזרחים ותיקים. ההתקשרות נקבעה לשנתיים עם אופציות להארכה. היקף התקציב שנקבע בהסכם המקורי הוא בסך של עד 16 מלש"ח לשנתיים.

בשל אילוצי תקציב המדינה וביצוע התחשבות מול משרד האוצר, תוקן ההסכם עם "בזק און ליין" כך שגובה התקציב יעמוד על 4 מלש"ח לשנה עם אופציה להגדלת הסכום ל- 8 מלש"ח לשנה. לאחר תיקון נוסף אושר תקציב של 6.5 מלש"ח לשנה עם אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי ל- 8 מלש"ח לשנה. בוועדת מכרזים מיום 27.8.2013 הוחלט לאשר כי סכום התמורה המקסימאלי יעמוד על 7,200,000 ₪ לשנה. בנוסף, אושר להקצות סך של 2,800,000 ₪ לטובת פעילות המוקד בתקופה של 14.10.2013 - 31.1.2014 עם אופציה להגדלת הסכום לסכום ההתקשרות המקורי בסך 16 מלש"ח.

המוקד כיום מהווה השער של המשרד בכל נושא ונושא שהמשרד עוסק בו. המוקד תומך, מלווה ולוקח חלק פעיל בכל הפעילות המשרדית והפרויקטים השונים.

הפעילות השוטפת של המוקד כוללת בין השאר: מתן מענה לפניות הציבור בנושאים שונים לאזרחים ותיקים ולבני משפחה, ביצוע בירור זכויות לאזרחים ותיקים שפונים למוקד, מתן מידע אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעים לאזרחים ותיקים, ביצוע פעילות של שיחור חוץ והגעה למרכזים, למועדונים, לדירורים מוגנים ולמסגרות השונות ברשויות המקומיות, שליחת מכתבים לאזרחים שנה לפני גיל הפרישה במסגרת פרויקט הכנה לפרישה, יידוע אזרחים ותיקים על זכאותם לקבלת הנחה בחשמל בשיחות יוצאות ועוד.

בנוסף לפעילות השוטפת שפירטנו לעיל, המוקד נותן מענה לפרויקטים השונים של המשרד, למשל: פרויקט "והגדת לבנד", מועדון הצרכנות "ותיקים ונהנים", פרויקט המתנדבים / התנדבות בקהילה, מבצע "סבא סרטי" שבוצע במסגרת מועדון הצרכנות, קמפיין דימנציה ואלצהיימר, פרויקט לעד, פרויקט לדורות, פרויקט HEART אשר בימים אלה מועבר לטיפולו של המוקד ועוד. יצוין עוד כי בעקבות פתיחת מועדון הצרכנות של המשרד וטיפולו של המוקד ברישום האזרחים הוותיקים, הגיעו למוקד פונים חדשים שמעולם לא פנו אלינו בעבר.

נתונים - 2013

בשנת 2013 בחודשים ינואר - נובמבר 2013 התקבלו 84,954 פניות.



מספר הפונים מיום 11.12.2012 (היום בו החל לפעול המוקד באמצעות בוק און ליין) ועד היום - 60,552.

מספר הפונים החדשים בשנת 2013: 36,643. ממוצע הפניות לחודש עומד על 7,723.

נתונים 2008-2013
מספר הפונים מאז הקמת המוקד ב-2008 ועד היום: מעל 300,000 אזרחים ותיקים.
130,000 ניצולי שואה פנו למוקד ממאי 2008 ועד היום.
מספר הפניות למוקד מאז הקמת המוקד ב-2008 ועד היום - מעל ל-650,000.

מצורף סיכום הנתונים אודות פניות למוקד לשנת 2013, על פי חודשים ובציון אירועים ופרויקטים של המשרד שטופלו על ידי המוקד.

סך התקציב שנוצל עד כה החל מחודש דצמבר 2012 ועד סוף נובמבר 2013: 8,485,203.29 ₪.

בתוכנית העבודה שהוגשה לשנת 2014 התקציב שבקשנו לצורך הפעלת המוקד הוא 10 מלש"ח לשנה, וזאת מהסיבות שנמנו לעיל - פעילות שוטפת ענפה. טיפולו של המוקד בפרויקטים נוספים של המשרד והיותו חלק מפעילות הליבה של המשרד.

לאור הפעילות הרחבה של המוקד ומאחר ופעילות זו צפויה להימשך ואף לגדול, מבוקש בזאת לאשר כי תקציב המוקד יוגדל כך שסכום התמורה המקסימאלי יעמוד על סך של 16 מיליון ₪ לשנתיים כפי שנקבע במקור במכרז ובהסכם המקורי. זאת במטרה להמשיך את פעילות המוקד, פעילות שהינה נרחבת בתחומים שונים, הן כמרכז לפניות הציבור של המשרד והן כמוקד התומך בכלל הפעילויות השונות של המשרד.

2. ההיקף הכספי של ההתקשרות: 16 מיליון ₪ + מע"מ (לפי \$ בשער של)
- האם הספק/היועץ פטור ממע"מ: כן/לא. אם כן, נא לצרף אישור מתאים לטופס הבקשה.
3. התקנה התקציבית לביצוע ההתקשרות: 04-02-81-74
4. תקופת ההתקשרות המבוקשת: שנתיים
- אופציה להארכת ההתקשרות, ככל שנדרשת: קיימת
5. החליך המבוקש לביצוע ההתקשרות (סמן בעכבר את הרצוי):

מכרז פומבי;

ביצוע הליך תיחור בין ספקים שזכו במכרז מרכזי של החשב הכללי. מספר המכרז המרכזי: _____

מכרז סגור. נימוקים: _____

התקשרות עם מומחה תוך פניה למספר מציעים (תקנה 5 לתקנות חובת המכרזים);

Prime Minister's office



משרד ראש הממשלה

נימוקים: _____

פטור ממכרז. הספק עימו מבוקשת ההתקשרות: _____

נימוקים: _____





6. התקשרויות קודמות עם הספק, אם היו: _____ (בתחום זה ובשנה זו).

תקופה: היקף כספי:

תקופה: היקף כספי:

תקופה: היקף כספי:

רצ"ב מסמכים נוספים בנושא: מכתב בקשה ליו"ר ועדת מכרזים

ב ב ר כ ה,

שם: שרה זילברשטיין-היפש

תפקיד: ר' תחום פניות ציבור

יחידה: המשרד לאזרחים

ותיקים

מרכז מידע לאזור הוותיק 2013

ינואר

כמות הפניות	נושא הפנייה
7	אלימות
2	אפטרופוס
241	ביטוח לאומי
70	בריאות
50	דיוור
20	הכנה לפרישה
6	השבת הכוש- יוצאי ערב
1833	זכויות אזרח ותיק
4	חינוך
7	טיפול שיניים
7	לחץ מצוקה
105	מיסים
4	מס הכנסה
3	משרד התשתיות - פרויקטים
112	מתנדבים בקהילה
1784	ניצולי שואה
20	סיוע משפטי
7	עובדים זרים
19	פניות ציבור ס השר
16	פנסיה
1	פרוייקטים של המשרד
868	פרויקט- חברת החשמל
13	צרכנות
43	רווחה
2	תגובה
7	תחבורה
5	מעסוקה
39	תרבות ופנאי
5295	סה"כ

כמות פניות	כמות פונים
5295	4409

לקוחות חדשים	2629
--------------	------

אירועים - מתנדבים בקהילה

מרכז מידע לאזור הוותיק 2013

פברואר

כמות הפניות	נושא הפנייה
3	אלימות
5	אפטרופוס
246	ביטוח לאומי
69	בריאות
90	דיור
39	הכנה לפרישה
12	השבת הכוש- יוצאי ערב
5245	זכויות אורח ותיק
3	חרום
4	טיפול שניים
9	לחצן מצוקה
47	מיסים
9	מס הכנסה
2	משרד התשתיות - פרויקטים
285	מתנדבים בקהילה
1804	ניצולי שואה
25	סיוע משפטי
4	עובדים זרים
2	פניות ציבורי השר
33	פנסיה
1	פרויקטים של המשד
254	פרויקט- חברת החשמל
17	צרכנות
6	קבורה
42	הוחה
5	תג נכה
3	תמורה
6	תעסוקה
9	תרבות ופנאי
8279	סה"כ

כמות פניות	כמות פונים
8279	7070

לקוחות חדשים	3993
--------------	------

ארושים - המגר מוקדדים בקהילה
 תחילת המפגש מועדו ארגוני (24.2)
 ושלחת מכתבים לקבנה לפרישה

מרכז מידע לאזור הוותיק 2013

מרץ

כמות פניות	נושא פנייה
4	אלימות
88	ביטוח לאומי
42	בריאות
26	דיוור
13	הכנה לפרישה
12	השבת רכוש- יוצאי ערב
11347	זכויות אזרח ותיק
2	חירום
3	טיפול שונים
7	לחץ מצוקה
40	מיסים
6	מס הכנסה
19	מתנדבים בקהילה
1611	ניצולי שואה
15	סיוע משפטי
3	עובדים זרים
1	פניות ציבור ס השר
12	פנסיה
4	פרויקט- חברת המשל
22	צרכנות
32	רווחה
1	תענכה
2	תחבורה
7	תרבות ופנאי

כמות פניות	כמות פניות
12330	13319

לקוחות חדשים	7945
--------------	------

אירועים - אמצ"ן מעדון צרכנות

עד לתאריך 13.4.14 הצטרפו 19127 אזרחים ותיקים למועדון הצרכנות. 23 בקשו לבטל את ההצטרפות. כלומר נכון לתאריך זה יש 19104 מצטרפים.

מרכז מידע לאזור הוותיק 2013

אפריל

כמות פניות	נושא פנייה
1	אלימות
119	ביטוח לאומי
47	בריאות
36	דיוור
39	הכנה לפרישה
13	השבת רכוש- יוצאי ערב
7284	זכויות אחרות ותק
1	חירום
10	לחץ מצוקה
38	מיסים
4	מס הכנסה
1	משרד התשתיות - פרויקטים
20	מתחבבים בקהילה
3148	ניצול שואה
12	סיוע משפטי
7	עובדים זרים
42	פניות ציבור ס השר
23	פנסיה
152	צרכנות
43	הונחה
2	תג נכה
1	תחבורה
11	תרבות ופנאי
11054	סה"כ

כמות פניות	כמות פונים
11054	9329

לקוחות חדשים	4508
--------------	------

אירועים - מעגה אישי של סקרו לרועה

מרכז מידע לאזור הוותיק 2013

מאיי

כמות פניות	נושא פנייה
4	אלימות
137	ביטוח לאומי
48	בריאות
67	דיוור
87	הכנה לפרשה
969	השבת רכוש - יוצאי ערב
4104	זכויות אברה ונתק
2	הירום
2	טיפולי שיניים
381	מועדון
21	מיסים
1	משרד התשתיות - פרויקטים
10	מתנדבים בקהילה
3350	ניצולי שואה
9	סיוע משפטי
4	עובדים זרים
63	פניות ציבור ס השר
16	פנסיה
1	פרוייקטים של המשרד
107	צרכנות
18	רווחה
2	תעסוקה
4	תרבות ופנאי
9407	סה"כ

כמות פניות	כמות פונים
7532	9407

לקוחות חדשים	3166
--------------	------

אירועים - והודת לבני

מרכז מידע לאזור הוותיק 2013

ינו

משא פניה	כמות פניות
אלימות	5
ביטוח לאומי	193
בריאות	53
דיון	45
הגנה לפרישה	208
השבת רכוש - יוצאי ערב	471
זכויות אזרח ותיק	3234
חירום	2
טיפול שוביים	1
לחץ מצוקה	7
מועדון	366
מיסים	41
מס הכנסה	2
משרד התשתיות - פרויקטים	1
מתחמים בקהילה	11
ניצול שואה	2477
סיוע משפטי	13
עובדים זרים	2
פניות ציבור ס' השר	67
פנסיה	8
פרויקטים של המשרד	1
פרויקט - חברת החשמל	301
צרכנות	23
רווחה	22
תג נכה	6
תחבורה	2
תעסוקה	3
תרבות ופנאי	7
סה"כ	7572

כמות פניות	כמות פונים
6012	7572

לקוחות חדשים	2798
--------------	------

אירועים - והגדת לבנון

מרכז מידע לאזרח הוותיק 2013

יולי

כמות פניות	נושא פנייה
7	אלמות
182	ביטוח לאומי
78	בריאות
51	דיוור
270	הכנה לפרישה
630	השבת רכוש - יוצאי ערב
3597	זכויות אזרח ותק
3	טיפול שיניים
3	לחץ מצוקה
679	מועדון
53	מיסים
2	מס הכנסה
2	משרד התשתיות - פרויקטים
10	מתנדבים בקהילה
2493	ניצולי שואה
32	סיוע משפטי
4	עובדים זרים
58	פניות ציבור ס השר
24	פנסיה
1	פרוייקטים של המשרד
545	פרוייקט - חברת החשמל
17	צרכנות
1	קבורה
32	רווחה
11	תג נכה
4	תחבורה
4	תעסוקה
9	תרבות ופנאי
8802	סה"כ

כמות פניות	כמות פונים
6661	8802

לקוחות חדשים	2876
--------------	------

אירועים - והגדת לציון
 פרויקט על סגא 878

